
Successful projects made with
talent, technology and passion.

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad (RSC) de Netboss Comunicaciones

El Astillero (ES), a 1 de junio de 2024

1. Mensaje del Socio Fundador y CEO de Netboss Comunicaciones



José María Fernández del Arco
Socio Fundador y CEO de Netboss Comunicaciones
1 de junio de 2024

Estimados colaboradores, clientes, socios, empleados y demás grupos de interés:

Me dirijo a todos ustedes con el fin de presentar nuestra primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad (RSC) de Netboss Comunicaciones correspondiente al año 2023. Es un hito significativo para nuestra empresa el poder compartir **nuestro compromiso con la sostenibilidad y las personas**, así como los logros alcanzados en este importante ámbito.

En esta memoria, queremos detallar cómo hemos reforzado nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y la Sostenibilidad. Nuestro enfoque ha sido claro: **ser una empresa que asume la responsabilidad de su impacto en la sociedad, el medio ambiente y el bienestar de nuestros colaboradores y clientes**.

En el año 2023, hemos dado un paso decisivo en la consolidación de una cultura organizacional en la que la Sostenibilidad es un pilar fundamental de nuestras operaciones. Nuestro compromiso se basa en **tres pilares esenciales: con nuestros clientes y el negocio, con las personas y con el planeta**. Por eso, acorde con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que nos hemos unido en el 2023, hemos dirigido a un impacto positivo y sostenible en la sociedad.

En cuanto a nuestro compromiso con los clientes y el negocio, hemos trabajado arduamente para garantizar la **calidad de nuestros productos y servicios**, ofreciendo soluciones innovadoras y responsables que satisfagan sus necesidades y **contribuyan a su éxito**. Nuestro enfoque en la **protección de datos y la privacidad de nuestros clientes** ha sido prioritario, asegurándonos de respetar su confianza en nuestra empresa.

Respecto a nuestro **compromiso con las personas**, hemos consolidado una cultura laboral inclusiva y diversa que valora a **nuestros empleados como el activo más valioso de la compañía**. Hemos invertido en su desarrollo profesional y bienestar, fomentando un **entorno de trabajo seguro, conciliador y enriquecedor que promueva el equilibrio entre la vida laboral y personal**. Un ejemplo de ello ha sido la

2. Introducción

En esta memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), deseamos compartir con los grupos de interés el enfoque y las acciones de RSC, basadas en los principios y directrices de la norma ISO 26000, acorde con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 y los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Esta memoria refleja nuestro compromiso en relación con los impactos de nuestras decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.
- Tenga en cuenta las expectativas de las partes interesadas.
- Cumpla con la ley aplicable y sea consistente con las normas internacionales de comportamiento.
- Esté integrado en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.
- Permita satisfacer, mediante el desarrollo sostenible, las necesidades de la sociedad viviendo dentro de los límites ecológicos del planeta y sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades

2.1 Misión y valores de Netboss Comunicaciones

Nuestra misión como empresa consiste en consolidarnos como una entidad global, destacando por nuestra integridad ética y conexión emocional, guiada por principios que hacen posible la realización de cualquier aspiración. Consideramos a nuestro equipo como el recurso más valioso, y unidos, trabajamos para convertir en realidad las ambiciones colectivas. Somos una empresa con proyectos y perspectivas internacionales, enraizados en nuestra comunidad local a la que apoyamos. Trabajamos con Responsabilidad, Compromiso y Excelencia. Tanto en nuestras decisiones estratégicas como en nuestro día a día operativo, queremos ser el mejor empleador proveedor y cliente que podemos ser.

En Netboss Comunicaciones, las personas que forman nuestros equipos son nuestro mejor activo. Este talento, que contribuye a nuestro éxito, surge de una comunidad a la que queremos contribuir, fomentando la igualdad de oportunidades y premiando el mérito individual y del equipo.

Nuestra estrategia corporativa se enfoca en generar un impacto social positivo y mantener un compromiso sólido con cada uno de nuestros clientes y empleados. Nuestro alcance va más allá: promovemos la colaboración con empresas que complementan y enriquecen nuestra labor, impulsan el desarrollo del talento y establecen sinergias con diversas entidades académicas y de investigación, creando así una dinámica de mejora continua que fortalece nuestra misión y visión empresarial. En el cumplimiento de nuestra misión, nos guiamos por los siguientes valores fundamentales:



FIABILIDAD. En Netboss Comunicaciones, nos distinguimos por nuestra proactividad y previsión, superando las expectativas operativas estándar mediante un enfoque exhaustivo que evalúa riesgos y oportunidades. Esta visión nos permite detectar y actuar sobre sutiles pero importantes variaciones tanto internas como externas, apoyándonos en métricas precisas para guiar nuestras acciones y asegurar decisiones óptimas.



MEJORES SERVICIOS. En un entorno regulatorio donde la excelencia en el trabajo es de obligado cumplimiento, nos esforzamos por superar las expectativas de nuestros clientes. La calidad de nuestros productos, servicios y recursos lidera nuestro sector. Nos esforzamos por la mejora continua en nuestro enfoque del negocio. Nos implicamos constantemente por la innovación dentro de nuestros procesos, siempre analizando cómo podemos mejorar.



COMPROMISO. Estamos dedicados al bienestar y el éxito de nuestros empleados, clientes y socios estratégicos. Cada relación que abordamos refleja nuestro compromiso de servir a los demás con excelencia. El alcance y la complejidad de nuestro trabajo requieren aprovechar las habilidades únicas de nuestros empleados, socios estratégicos y nuestros clientes. A través del respeto mutuo, la confianza y la cooperación, logramos resultados que solo pueden lograrse mediante un excepcional trabajo de equipo.



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. El siglo XXI es una era revolucionaria. Ya no basta con conocer al consumidor y sus necesidades, sino que debemos anticipar sus expectativas. Entre otros aspectos, los consumidores de hoy están informados y conectados, son más agnósticos. Buscan valor e innovación y son más difíciles de retener, menos fieles a las marcas. Los fabricantes y

distribuidores debemos responder a estos cambios en la industria. Necesitamos adaptarnos a la revolución digital y redefinir nuestra propuesta de valor para ser competitivos a largo plazo.

2.2 Objetivos de la memoria de RSC

Como empresa, nos planteamos la elaboración de esta memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como una valiosa herramienta para presentar y comunicar nuestras prácticas empresariales, sostenibles y éticas, rendir cuentas ante nuestros grupos de interés, mejorar nuestros procesos y gestionar de manera responsable el impacto de nuestras actividades.

Esta memoria tiene como objetivos:

- **Comunicar nuestras acciones y logros:** Uno de los principales objetivos de la memoria de RSC es comunicar de manera clara y transparente las acciones y logros que llevamos a cabo en materia de responsabilidad social. Esto implica informar sobre las prácticas sostenibles y éticas implementadas, así como los impactos positivos que generamos en la sociedad, el medio ambiente y la comunidad en la que estamos enclavados.
- **Rendir cuentas y promover la transparencia:** La finalidad es compartir información relevante sobre las iniciativas empresariales y su impacto en la sociedad, demostrando nuestra apuesta por la transparencia y fortaleciendo la confianza entre la empresa y los grupos de interés.
- **Establecer una base para el diálogo y la colaboración con nuestros grupos de interés:** En línea con el punto anterior, esta memoria de RSC nos proporciona una plataforma para el diálogo con los grupos de interés y permite la colaboración en torno a temas de responsabilidad social. A través del intercambio de información, ideas y perspectivas, podemos mejorar nuestras prácticas y responder mejor a las expectativas de nuestros interlocutores.
- **Identificar oportunidades de mejora continua y establecer objetivos a largo plazo basados en los principios de la ISO 26000:** Al analizar y evaluar las acciones y resultados, este documento nos permite identificar áreas de mejora y oportunidades para fortalecer un enfoque sostenible. Es decir, facilita el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para avanzar hacia una mayor responsabilidad social y sostenibilidad.

- **Cumplir con estándares y requisitos legales:** La memoria de RSC nos sirve como evidencia de que la empresa cumple con los estándares y requisitos legales en materia de responsabilidad social, entre ellas, y de forma voluntaria, nuestra reciente adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, o la ISO 26000 como marco de referencia.
- **Mejorar la reputación y la imagen de la empresa:** Pretendemos reforzar con esta memoria nuestra reputación e imagen positiva como empresa. La finalidad es llegar a todos nuestros grupos de interés, generando confianza y lealtad hacia la marca NETBOSS y KAIROS®
- **Fortalecer la gestión de riesgos:** Al elaborar este documento, identificamos y abordamos los impactos negativos potenciales de las operaciones de la empresa, fortaleciendo la gestión de riesgos. Incluimos riesgos reputacionales, ambientales, y aquellos relacionados con la cadena de suministro, entre otros.

3. Marco de referencia

3.1 Contexto empresarial

Netboss Comunicaciones se encuentra inmersa en un entorno empresarial dinámico y competitivo, caracterizado por la rápida evolución tecnológica, la globalización de los mercados y la creciente demanda de soluciones innovadoras en el sector de las comunicaciones y la tecnología.

Fundada en el año 2000, nuestra empresa se posiciona como un líder español en el ámbito de la consultoría tecnológica y gestión de procesos, servicios de proceso de negocio externalizados (BPO) y el desarrollo de software específico para la gestión de operaciones en campo (Kairos 365 FSM) y gestión de cita previa (Kairos 365 SCH).

Caracterizados por nuestra agilidad, flexibilidad, eficiencia y transparencia, nos distinguimos por ofrecer soluciones integrales que abarcan todo el espectro de la gestión de proyectos. Esto incluye desde la fase inicial de concepción y desarrollo hasta las etapas de operación, soporte y seguimiento continuo, asegurando una optimización integral a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto.

Nuestra oferta se distingue por permitir a los clientes un manejo autónomo de nuestro software, ofreciendo capacidades de personalización y adaptación evolutiva sin dependencia directa de nuestros servicios, promoviendo así una relación no restrictiva con nuestros usuarios.

Como entidad competente y de confianza, nuestra excelencia operativa está validada por diversas certificaciones ISO, lo que evidencia nuestro compromiso con los más elevados estándares de calidad y seguridad. Esto se complementa con nuestra obtención del certificado ENS (Esquema Nacional de Seguridad), otorgado por el Centro Criptológico Nacional, que subraya nuestro cumplimiento con rigurosos criterios de seguridad informática.

Nuestra metodología de trabajo se fundamenta en establecer una relación de partenariatado con nuestros clientes, enfocándonos en un enfoque colaborativo que se traduce en resultados tangibles y satisfacción mutua. Esta filosofía de colaboración es un pilar de nuestra propuesta de valor, reflejando nuestro compromiso no solo con la excelencia técnica, sino también con el éxito sostenido de los proyectos encomendados.

Dentro de los servicios que ofrecemos, podemos distinguir dos grandes áreas: el sector de servicios BPO y nuestra Kairos Software Factory, donde desarrollamos las soluciones Kairos: Kairos365SCH, nuestra solución para cualquier necesidad de cita previa o reserva y Kairos365FSM (Field Service Management) para la gestión de los recursos y procesos en campo (FSM). Exponemos a continuación el análisis de los sectores dónde tiene que competir Netboss Comunicaciones, tanto desde el punto de vista global del sector como comparándonos con nuestra competencia.

3.1.1 Análisis del sector:

BPO: El sector del Business Process Outsourcing (BPO) en España ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, impulsado por la transformación digital y la necesidad de las empresas de optimizar sus procesos y reducir costes. Este sector abarca una amplia gama de servicios, incluyendo atención al cliente, gestión de procesos de negocio, servicios financieros y contables, recursos humanos, y operaciones de TI, entre otros.

El mercado español de BPO se caracteriza por su madurez y diversidad, con una fuerte presencia de empresas nacionales e internacionales. La demanda de servicios de BPO en España está en aumento,

gracias a la búsqueda de eficiencia operativa, mejora de la calidad del servicio, y acceso a tecnologías avanzadas y talento especializado.

La integración de nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, el análisis de datos, y la automatización de procesos robóticos (RPA), está transformando el sector, permitiendo a las empresas de BPO ofrecer servicios más sofisticados y personalizados. Esta evolución tecnológica también implica un cambio en el perfil del talento requerido, con una mayor demanda de habilidades técnicas y de gestión de proyectos.

SCH: El sector de las soluciones de agendamiento y cita previa ha evolucionado significativamente, adaptándose a las necesidades de diversos tipos de empresas y servicios. Estas soluciones facilitan la gestión de citas previas, optimizando el flujo de clientes y mejorando la eficiencia operativa. Son aplicables en una amplia gama de sectores, incluidos los centros sanitarios, talleres mecánicos, y otros servicios que requieren de una programación previa de citas.

Entre los beneficios destacados de implementar sistemas de agendamiento, se encuentran la optimización del tiempo tanto para los proveedores del servicio como para los clientes, y la posibilidad de ofrecer un mejor servicio al cliente. Estos sistemas permiten una gestión más eficiente de las citas, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la satisfacción del cliente.

El uso de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, comienza a ser crucial en la optimización de las citas de los clientes, permitiendo una gestión más dinámica y personalizada de las agendas. Además, la implementación de software de reserva de citas en línea se está convirtiendo en una práctica estándar, dada su capacidad para incrementar la eficiencia y mejorar la experiencia del cliente.

FSM: El mercado al que se dirigen los productos de Field Service Management (FSM) es global, amplio y variado. Las organizaciones de casi todos los segmentos del mercado tienen un componente de su negocio que requiere equipos de campo sobre el terreno.

Alguno de los casos de uso:

- Sector Telco
- Sector Banca
- Sector Facility Management
- Servicios para el hogar
- Sector Salud
- Sector Energía & Utilities
- Sector Seguros
- Sector Seguridad

El mercado de gestión de servicios de campo está evolucionando, con la incorporación de conectores y funcionalidades específicas para cada caso de uso.

Existen diferentes categorías de proveedores de servicios FSM en función de la incorporación de soluciones que suelen encontrarse en otros mercados de Software. Por ello los proveedores se agrupan en tres categorías:

- **Proveedores de CRM y ERP:** Estos han construido su FSM en la plataforma de Servicios al cliente, mediante una integración a través de adquisiciones de otra solución y así dar un mayor valor a su plataforma. Estos proveedores entienden que el cliente da más valor a la plataforma de CRM y ERP que a la solución FSM.
- **Proveedores centrados en la solución FSM:** Se posicionan como asesores de confianza y su enfoque 100% en FSM dota a su solución de más funcionalidades y, por tanto, aportan una solución más completa.
- **Proveedores independientes centrados en buscar las oportunidades para combinar FSM con otras capacidades ajenas:** Algunos ejemplos son la gestión del ciclo de vida del producto, la cadena de suministro de servicios, la gestión del conocimiento y el desarrollo de aplicaciones móviles.

3.1.2 Análisis y posición de Netboss Comunicaciones con respecto a su competencia:

BPO: La tecnología juega un papel crucial en el sector BPO, con la adopción e integración de innovaciones como la inteligencia artificial (IA), el análisis de datos, la gestión de relaciones con clientes (CRM), y bots. Estas tecnologías no solo mejoran la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos, sino que también permiten a las empresas BPO adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes de los clientes y mercados. La utilización de robots, redes neuronales y IA ha revolucionado los servicios de Customer Experience (CX) y BPO, ofreciendo soluciones más efectivas y personalizadas para el manejo de interacciones con clientes.

En España, la industria 4.0, que incluye aspectos relevantes para los servicios BPO como la digitalización y la automatización, está avanzando, aunque a un ritmo que sugiere que aún hay margen de mejora. Dos tercios de las industrias españolas se encuentran en un nivel medio o bajo de digitalización, con solo el

32% alcanzando un nivel avanzado. Esto se refleja en la clasificación de las empresas industriales según su grado de digitalización, donde solo un 5% se considera como digitalmente avanzadas, es decir, completamente digitalizadas e integradas en toda su cadena de valor. España muestra una puntuación ligeramente superior a la media mundial en digitalización, pero solo cuenta con un 5% de empresas consideradas punteras en este aspecto, en comparación con el 10% a nivel mundial. A pesar de estos desafíos, se prevé que la digitalización aumente los ingresos en un 11,1% y reduzca los costes en un 19,4% en los próximos 5 años para las empresas industriales españolas.

En cuanto a la industria BPO específicamente en España, es importante destacar que España es un destino relevante para las operaciones de BPO a nivel global, como lo demuestra la inversión extranjera en países con mercados emergentes de BPO como Colombia. Esto indica un interés y participación activa de España en el ámbito internacional de BPO.

Además, empresas del sector muestran cómo la digitalización y la innovación son fundamentales para la industria BPO, destacando la importancia de la tecnología para mejorar la gestión del cliente y la eficiencia operativa. Estas empresas enfatizan el uso de soluciones tecnológicas propias para transformar las jornadas de clientes a través de la integración de canales de voz, digitales y redes sociales, lo que refleja la tendencia global hacia una mayor digitalización y personalización del servicio al cliente en la industria BPO.

Estas observaciones sugieren que, aunque España está avanzando en la digitalización industrial y participa activamente en el mercado global de BPO, todavía hay espacio para la expansión y el fortalecimiento de sus capacidades en estos sectores, especialmente en términos de adoptar tecnologías emergentes y avanzar hacia una digitalización más profunda para mantenerse competitiva a nivel internacional.

SCH: El sector de las soluciones de agendamiento y cita previa es amplio y se caracteriza por su diversidad, adaptabilidad a distintos sectores y la constante evolución tecnológica. Las soluciones de citas previas se utilizan en una variedad de empresas y servicios, destacando su importancia en sectores como la salud, servicios públicos y talleres mecánicos, entre otros. La competencia en este sector se centra en ofrecer soluciones que optimicen la experiencia del cliente y mejoren la eficiencia operativa de las organizaciones. La incorporación de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, para optimizar la gestión de citas es un factor diferenciador en la competencia. Estas tecnologías permiten una personalización y adaptación a las necesidades específicas de cada sector, mejorando la satisfacción del cliente y la

operatividad de los centros asistenciales. Además, existe una amplia comparación de softwares para agendar citas, lo que indica un mercado competitivo donde las empresas pueden elegir la solución que mejor se adapte a sus necesidades.

En resumen, la competencia en este sector se basa en la innovación tecnológica y la capacidad de ofrecer soluciones adaptadas a las necesidades específicas de cada tipo de negocio o servicio.

Las empresas destacadas en soluciones de cita previa y agendamiento ofrecen herramientas adaptadas a las necesidades de diferentes negocios. A continuación, se presentan algunas de las más importantes, junto con una breve comparativa basada en la información disponible:

- MeetFox: Ofrece una solución integrada de agendamiento, reuniones virtuales y pagos, destacándose por su facilidad de uso y funcionalidad completa para negocios que buscan una solución todo en uno.
- SimplyBook.me: Es ideal para negocios que requieren una solución de agendamiento con funcionalidades de personalización avanzadas. Además, integra características útiles como recordatorios y promociones
- Calendly: Se distingue por su simplicidad y eficiencia, permitiendo a los usuarios programar citas sin intercambios innecesarios de emails. Es muy popular entre profesionales y equipos pequeños.
- Timify: Ofrece una plataforma de agendamiento flexible que se adapta tanto a pequeñas empresas como a grandes corporaciones, destacando por su capacidad de integración con otros sistemas.
- Reservio: Adecuado para pequeñas empresas, Reservio facilita la gestión de citas y ofrece herramientas de marketing para promover servicios.
- Brevo Meetings: Aunque no se detalla específicamente en las fuentes, su inclusión en la lista sugiere una solución orientada a reuniones, posiblemente con funcionalidades específicas para la planificación y gestión de citas virtuales.

Las diferencias clave entre estas soluciones radican en la personalización, integración con otros servicios, facilidad de uso y orientación específica del mercado. Al elegir entre estas opciones, las empresas deben considerar sus necesidades particulares, como el volumen de citas, la necesidad de integraciones específicas y el presupuesto.

3.2 Compromiso con los grupos de interés

En Netboss Comunicaciones, nuestra visión va más allá de la mera rentabilidad financiera. Nos comprometemos a ser una empresa responsable que contribuya de manera positiva al bienestar de nuestros grupos de interés y el desarrollo sostenible de las comunidades en las que operamos. Siguiendo los principios establecidos en la norma ISO 26000, hemos adoptado un enfoque integral de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que abarca a nuestros empleados, clientes, proveedores, la Administración y la comunidad local.

- **Empleados:** Nuestro compromiso con los empleados se basa en proporcionar un entorno laboral seguro, inclusivo y enriquecedor. Valoramos la diversidad, promovemos la igualdad de oportunidades y fomentamos el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores a través de programas de formación continua, favoreciendo la conciliación laboral, familiar y una cultura de respeto y colaboración.
- **Clientes:** Entendemos que nuestros clientes son fundamentales para nuestro éxito y nos comprometemos a ofrecer productos y servicios de alta calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas. Nos esforzamos por mantener una comunicación abierta y transparente, garantizando la confidencialidad y protección de sus datos, respondiendo de manera rápida y eficiente a sus consultas y reclamaciones.
- **Proveedores:** Reconocemos la importancia de establecer relaciones comerciales éticas y sostenibles con nuestros proveedores. Nos comprometemos a trabajar con aquellos que comparten nuestros valores de responsabilidad social y ambiental, promoviendo la equidad, la transparencia y el respeto en todas nuestras interacciones comerciales.
- **Administración:** Nos comprometemos a cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables en todas las jurisdicciones en las que operamos, así como a mantener prácticas de gobierno corporativo transparentes y responsables. Buscamos contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades en las que estamos presentes, colaborando con las autoridades locales y participando en iniciativas de interés público.
- **Comunidad Local:** Somos conscientes de nuestro impacto en la comunidad local y nos esforzamos por ser buenos vecinos y ciudadanos responsables. Nos involucramos activamente en proyectos y actividades que promueven el desarrollo social, cultural y medioambiental de la comunidad,

apoyando iniciativas de educación, salud, medio ambiente y bienestar social. Estamos comprometidos con contribuir positivamente al progreso y bienestar de la sociedad en su conjunto.

- **Accionistas:** Reconocemos que nuestros accionistas son socios clave en el éxito y crecimiento de Netboss Comunicaciones, y nos comprometemos a gestionar la empresa de manera responsable y transparente para proteger y maximizar el valor de su inversión a largo plazo. Nos comprometemos a mantener una comunicación abierta y honesta con nuestros accionistas, proporcionando información clara y precisa sobre nuestro desempeño financiero, estrategias empresariales y prácticas de gobierno corporativo. Buscamos generar retornos sostenibles y competitivos para nuestros accionistas, manteniendo un equilibrio entre los intereses financieros de la empresa y su impacto social y ambiental. Consideramos a nuestros accionistas como aliados estratégicos en nuestra misión de crear valor compartido y contribuir al desarrollo sostenible.
- **Competencia Empresarial:** Reconocemos la importancia de una competencia empresarial justa y ética como parte integral de nuestra Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Nos comprometemos a competir de manera leal y transparente en el mercado, respetando los derechos de nuestros competidores y cumpliendo con todas las leyes y regulaciones antimonopolio y de competencia justa. Valoramos la innovación y la excelencia en el servicio como medios para diferenciarnos en el mercado, siempre manteniendo altos estándares de calidad y ética en todas nuestras operaciones comerciales. Buscamos colaborar con nuestros competidores en iniciativas que beneficien a la industria en su conjunto, promoviendo la cooperación y el intercambio de mejores prácticas para impulsar el progreso y el desarrollo sostenible en nuestro sector. En Netboss Comunicaciones, creemos en la importancia de una competencia empresarial responsable que impulse la mejora continua y el beneficio mutuo para todas las partes involucradas.
- **Partners Tecnológicos:** Reconocemos la importancia de colaborar con socios tecnológicos estratégicos para ofrecer soluciones innovadoras y de alta calidad a nuestros clientes. Nos comprometemos a establecer relaciones sólidas y mutuamente beneficiosas con nuestros partners tecnológicos, basadas en la confianza, el respeto y la transparencia. Trabajamos en estrecha colaboración con ellos para identificar y desarrollar soluciones que satisfagan las necesidades cambiantes del mercado y que impulsen la transformación digital en diversos sectores. Valoramos

gestión de residuos, el fomento del uso eficiente de los recursos naturales y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Netboss Comunicaciones se adhiere a los principios y directrices de la norma ISO 26000 en sus prácticas de RSC mediante la implementación de políticas, programas de capacitación y acciones concretas que promueven la responsabilidad social en todas las áreas de la empresa. Esta integración se refleja en las actividades diarias de la empresa, desde la gestión de recursos humanos hasta las relaciones con los clientes y el cuidado del medio ambiente.

4. Áreas de responsabilidad

En esta sección, se describen las principales áreas de responsabilidad de Netboss Comunicaciones basadas en los siete (7) principios de la ISO 26000.

4.1 Responsabilidad y rendición de cuentas

La responsabilidad y la rendición de cuentas son fundamentales para nuestras prácticas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Nos comprometemos a asumir la responsabilidad de nuestros impactos en la sociedad y el medio ambiente, así como de informar de manera transparente sobre nuestras acciones y resultados. Para ello, hemos establecido mecanismos de seguimiento y evaluación que nos permiten medir y comunicar nuestro desempeño en RSC de manera regular y sistemática. Además, hemos implementado políticas de gobierno corporativo que garantizan la toma de decisiones ética y transparente en todos los niveles de la organización. Nuestra cultura empresarial promueve la responsabilidad individual y colectiva, fomentando la participación activa de nuestros empleados en la búsqueda de soluciones sostenibles a los desafíos sociales y ambientales.

4.2 Transparencia

La transparencia es un valor fundamental que guía nuestra forma de hacer negocios y de relacionarnos con nuestras partes interesadas. Nos esforzamos por ser un ejemplo de transparencia en nuestro sector y en la sociedad en general, promoviendo una cultura de apertura, confianza y responsabilidad en todas nuestras actividades y decisiones.

Nos comprometemos a ser transparentes en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales, comunicando de manera clara y precisa sobre nuestras acciones, políticas, programas, iniciativas y resultados. Para nosotros, la transparencia implica no solo la divulgación de información, sino también la accesibilidad y comprensibilidad de esta para todas nuestras partes interesadas.

Mantenemos una comunicación abierta y honesta con todas nuestras partes interesadas, incluyendo empleados, clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y las autoridades regulatorias. Nos comprometemos a compartir información relevante de manera oportuna y a responder de manera honesta a cualquier pregunta o preocupación que pueda surgir.

Nos comprometemos a garantizar el acceso a la información sobre nuestras prácticas de RSC de manera clara y accesible para todas nuestras partes interesadas. Esto incluye la disponibilidad de información en diferentes formatos y canales de comunicación, así como la promoción de la educación y la alfabetización en temas de RSC.

4.3 Comportamiento ético

En Netboss Comunicaciones, el comportamiento ético es un pilar fundamental que impregna todas nuestras acciones y decisiones. Nos comprometemos a actuar con integridad, honestidad y justicia en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales, siguiendo los más altos estándares éticos en todo momento. Para garantizar el cumplimiento de este compromiso, hemos establecido un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas que guían el comportamiento ético de todos los miembros de nuestra organización, fijando los principios y valores fundamentales que guían nuestro comportamiento en el trabajo diario. Hemos definido las normas de conducta esperadas de todos nuestros empleados, directivos y colaboradores, proporcionando orientación sobre cómo abordar situaciones éticas difíciles y tomar decisiones éticas responsables.

Nos comprometemos a prevenir y gestionar los conflictos de interés de manera efectiva y transparente. Hemos establecido políticas y procedimientos que requieren la divulgación y gestión proactiva de cualquier conflicto de interés potencial o real, y que promueven la toma de decisiones imparcial y objetiva en todas nuestras actividades y relaciones comerciales.

Nos comprometemos a combatir el soborno y la corrupción en todas sus formas. Hemos establecido políticas y procedimientos que promueven la transparencia y la integridad en nuestras operaciones y relaciones comerciales.

Nos comprometemos a respetar y defender los derechos humanos y laborales en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales. Nos aseguramos de que nuestros empleados sean tratados con dignidad y respeto, y de que se respeten sus derechos fundamentales en el lugar de trabajo. Además, promovemos el respeto a los derechos humanos en toda nuestra cadena de valor y buscamos proveedores y socios comerciales con nuestros mismos estándares éticos y legales.

Nos comprometemos a promover la diversidad y la inclusión en todas nuestras operaciones y en toda nuestra organización. Valoramos y respetamos las diferencias individuales de nuestros empleados y fomentamos un entorno de trabajo inclusivo y equitativo donde todas las personas sean tratadas con igualdad y respeto, independientemente de su género, edad, raza, etnia, orientación sexual, religión, discapacidad o cualquier otra característica personal.

Nos comprometemos a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en todas nuestras operaciones. Hemos establecido políticas y procedimientos que garantizan el manejo ético y seguro de la información, y que protegen los datos confidenciales de nuestros empleados, clientes, proveedores y otras partes interesadas contra cualquier forma de uso indebido, acceso no autorizado o divulgación no autorizada.

4.4 Partes interesadas

En Netboss Comunicaciones, reconocemos la importancia de nuestras partes interesadas y nos comprometemos a involucrarlas de manera activa y significativa en nuestras iniciativas de RSC. Mantenemos un diálogo abierto y continuo con nuestras partes interesadas, incluyendo empleados, clientes, proveedores, accionistas, comunidad y autoridades regulatorias, para comprender sus necesidades, expectativas y preocupaciones, y responder adecuadamente a sus demandas. Además, colaboramos con nuestras partes interesadas en la identificación y priorización de temas de RSC relevantes para nuestra empresa y nuestra industria, y en el diseño e implementación de soluciones y estrategias para abordarlos de manera efectiva.

corporativos, y estamos disponibles para responder preguntas y proporcionar aclaraciones sobre cualquier aspecto relacionado con nuestro cumplimiento legal.

Proporcionamos formación y capacitación periódicas a nuestros empleados sobre las leyes, regulaciones y normativas relevantes para sus funciones y responsabilidades. Nos aseguramos de que todos nuestros empleados estén plenamente informados y conscientes de sus obligaciones legales, y de que tengan las habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con ellas de manera efectiva.

Colaboramos de manera proactiva y constructiva con las autoridades regulatorias y de cumplimiento normativo en todas las jurisdicciones en las que operamos. Nos comprometemos a cooperar plenamente con las investigaciones y auditorías regulatorias, y a tomar medidas correctivas rápidas y efectivas en caso de identificar cualquier incumplimiento de las leyes o regulaciones aplicables.

4.6 Derechos humanos

En Netboss Comunicaciones reconocemos la importancia fundamental de respetar y promover los derechos humanos en todas nuestras actividades y relaciones comerciales. Este compromiso refleja que el respeto de los derechos humanos es un requisito ético esencial y clave para construir una empresa sostenible y socialmente responsable.

A continuación, destacamos nuestros principios y acciones en este ámbito crucial:

- Principios Fundamentales:

Universalidad y No Discriminación: Respetamos la universalidad de los derechos humanos y nos comprometemos a no discriminar por motivos de raza, género, orientación sexual, religión, origen étnico u otras características protegidas.

Derechos Laborales: Garantizamos que todas las personas que trabajan para Netboss gocen de condiciones laborales justas, incluido un entorno de trabajo seguro, remuneración justa, respeto a la libertad sindical y apuesta por la conciliación familiar y laboral.

Derechos del Cliente: Respetamos la privacidad y la seguridad de la información de nuestros clientes. Garantizamos la transparencia en nuestras prácticas y ofrecemos productos y servicios que cumplen con altos estándares éticos.

- Prácticas Responsables:

Cadena de Suministro Ética: Trabajamos de cerca con nuestros proveedores para garantizar que compartan nuestros valores éticos y respeten los derechos humanos en sus propias operaciones. Esto incluye la prohibición del trabajo infantil y la explotación laboral.

- Mecanismos de Respuesta y Mejora Continua:

Hemos implantado un Sistema Interno de Información y Defensa del Denunciante (Canal de Denuncias), como instrumento que permita la comunicación de conductas que puedan ser constitutivas de incumplimientos o irregularidades que puedan ir en contra de los derechos humanos o bien constituir un acto ilícito o contrario a la normativa aplicable. Garantizamos una respuesta y seguimiento adecuados.

En Netboss Comunicaciones, consideramos el respeto y la promoción de los derechos humanos como una parte integral de nuestra identidad empresarial. Estamos comprometidos a aprender, evolucionar y mejorar constantemente nuestras prácticas para asegurar que nuestras operaciones contribuyan positivamente al bienestar de las personas y comunidades en todo el mundo.

Agradecemos la colaboración y el apoyo continuo de todas las partes interesadas para, juntos, construir un entorno empresarial más ético y respetuoso de los derechos humanos.

4.7 Medio Ambiente

Desde Netboss Comunicaciones estamos comprometidos con el medio ambiente y con la repercusión que sobre él tienen tanto las acciones de la empresa como las actuaciones individuales de sus empleados.

Reconocemos los desafíos ambientales globales, como el cambio climático, la pérdida de biodiversidad y la contaminación, y nos comprometemos a reducir nuestro impacto ambiental y promover la sostenibilidad en todas nuestras operaciones y decisiones empresariales. Para ello, hemos implementado medidas de gestión ambiental que incluyen la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, el uso eficiente de los recursos naturales, la gestión responsable de residuos y la promoción de prácticas sostenibles en toda nuestra cadena de valor. Además, nos comprometemos a cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas ambientales aplicables, y a trabajar de manera colaborativa con otras organizaciones y partes interesadas para abordar los desafíos ambientales de manera colectiva y efectiva.

En Netboss Comunicaciones, estamos comprometidos a ser un líder en sostenibilidad ambiental y a contribuir a la construcción de un futuro más limpio, seguro y sostenible para las generaciones futuras.

Nuestro compromiso lo demuestra la certificación ISO 14.000 y la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en concreto en lo referente a los ODS, y la medición y cálculo de la huella de carbono que las acciones de la empresa dejan en el medio ambiente.

Como acciones internas concretas, cabe mencionar que realizamos formación continua a los empleados sobre aspectos relacionados con el impacto ambiental de nuestras actividades, la importancia del reciclado y consejos sobre prácticas energéticas sostenibles.

5. Comprometidos con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

El firme compromiso de Netboss Comunicaciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se demuestra con nuestra reciente adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Como empresa, hemos asumido la responsabilidad de contribuir activamente al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad en su conjunto, guiados por los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En 2023 entró en vigor el nuevo informe de progreso del Pacto Mundial de la ONU. Un informe compuesto por más de 50 preguntas especializadas en cinco áreas relacionadas con los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Un informe que cuenta con un área transversal, el de gobernanza, y cuatro temáticas claves de acuerdo con los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU: derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Este nuevo Informe de Progreso (IDP o COP) es el que nos hemos comprometido a cumplimentar en este 2024, que nos servirá como herramienta moderna y actualizada con la que medir y mostrar el impacto de nuestra actividad en las áreas referidas.

Nuestro compromiso con los ODS no sólo se refleja en palabras, sino en acciones tangibles que impactan positivamente en las áreas mencionadas.

- Nuestra cultura corporativa integradora y solidaria fomenta la autonomía, el respeto y el apoyo mutuo entre compañeros de trabajo, sin comprometer la productividad operativa.
- Ofrecemos aprendizaje continuo y la gratificación de trabajar en proyectos desafiantes que brindan un valor añadido a nuestros clientes.
- Invertimos en el éxito y desarrollo de nuestros empleados a través de un plan de carrera personalizado.
- Destacamos por la estabilidad laboral y el compromiso, cultivando un entorno de crecimiento y construyendo una cultura corporativa duradera.
- En nuestros equipos ofrecemos un modelo de trabajo equilibrado, donde los retos, la autonomía y la colaboración se entrelazan para impulsar el éxito.

En Netboss Comunicaciones tenemos implantado un Plan de Igualdad desde el convencimiento de que la no discriminación por motivo de identidad de género, orientación sexual, modelos de familia o formas de convivencia, la igualdad y la conciliación de la vida familiar, laboral y personal, permiten valorar y optimizar las potencialidades y posibilidades de todo el capital humano de la empresa y mejorar su calidad de vida, lo cual contribuye a aumentar la productividad y a atraer, retener y motivar a los componentes de la plantilla incrementando en consecuencia su satisfacción con la empresa.

Desde este convencimiento se ha concebido el Plan de Igualdad de Netboss Comunicaciones para que sea el marco de actuación y la herramienta para impulsar la igualdad de trato y de oportunidades y la conciliación de la vida familiar, laboral y personal dentro de la empresa. Todo ello en base a los siguientes motivos:

- La calidad de los empleos y un buen entorno de trabajo son elementos clave para atraer y conservar a los trabajadores. Por ello la prevención de las prácticas sexistas y discriminatorias se ha convertido en uno de los elementos centrales de las políticas de calidad.
- La adopción de políticas de igualdad de oportunidades constituye una forma de optimizar los recursos humanos. Una política eficiente de Recursos Humanos es aquella que sabe utilizar al cien por cien el potencial de su plantilla. Desaprovechar las aptitudes de una persona por cuestiones ajenas a las necesidades propias del trabajo que debe realizarse supone una pérdida de capital humano injustificable en términos empresariales.

Por contra, una política de Recursos Humanos basada en la igualdad de oportunidades resulta rentable económicamente para la empresa. La apuesta de la empresa por la igualdad de oportunidades genera un mejor clima laboral. La implantación de políticas de igualdad facilita un entorno laboral más saludable y una mayor implicación en el trabajo, lo cual redundará a su vez, en una mayor productividad.

Conscientes de la importancia de esta nueva herramienta, consideramos este Plan de Igualdad como un nuevo elemento a incluir dentro del modelo organizativo de Sistemas de Gestión que tiene implantado actualmente la Empresa.

Como complemento, hemos publicado un Protocolo de Acoso para prevenir, evitar o eliminar cualquier tipo de acoso laboral en Netboss Comunicaciones, sea este acoso por razón de sexo, acoso sexual, orientación sexual e identidad de género o acoso moral. Su objetivo es, erradicar comportamientos nocivos que perjudican tanto a los trabajadores que los sufren como a la propia empresa, que es responsable del bienestar físico y psicológico de sus empleados.

En Netboss Comunicaciones hemos integrado los ODS de las Naciones Unidas en nuestra estrategia empresarial como marco para guiar nuestras acciones y medir nuestro impacto. A través de nuestras operaciones y prácticas comerciales, estamos comprometidos con los siguientes ODS.

5.2 Comprometidos con el ODS 3: Salud y Bienestar



La actividad de Netboss Comunicaciones se encuentra estrechamente relacionada con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 3 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre "Salud y Bienestar". Como empresa comprometida con la promoción del bienestar de sus empleados, en Netboss Comunicaciones reconocemos la importancia de fomentar un entorno laboral saludable y seguro, especialmente desde el contexto de la pandemia del COVID-19, donde la modalidad de teletrabajo se ha vuelto predominante.

Más del 80% de nuestros empleados, que incluyen personal de contact center e IT, desempeñan sus funciones desde sus hogares, lo que nos ha llevado a implementar políticas activas para promover hábitos de vida saludable y garantizar su bienestar tanto físico como mental. En esta línea, facilitamos la contratación de nuevos compañeros en otras ubicaciones diferentes a la sede principal de Cantabria,

buscando acceder al mejor talento como fuente de riqueza de la empresa independientemente de su lugar de residencia.

En primer lugar, hemos establecido programas de sensibilización y formación sobre la importancia de mantener un estilo de vida saludable, proporcionando a nuestros empleados información sobre la nutrición adecuada, la importancia de la actividad física regular y técnicas de manejo del estrés. Además, hemos incentivado la práctica de pausas activas y ejercicios de estiramiento durante la jornada laboral para evitar el sedentarismo y mejorar la circulación sanguínea. Promovemos la realización de campañas de sensibilización sobre los factores psicosociales relacionados con las tareas de trabajo desempeñadas por nuestros trabajadores.

También hemos implementado políticas flexibles que permiten a los empleados adaptar sus horarios de trabajo para incluir momentos para el autocuidado, como la práctica de ejercicio, la preparación de comidas saludables y el descanso adecuado. Esto se realiza sin comprometer la productividad, ya que entendemos que un empleado sano y equilibrado es más eficiente y comprometido con su trabajo.

A través de políticas activas y programas específicos, promovemos hábitos de vida saludables, pausas en el trabajo y el autocuidado entre nuestros colaboradores, contribuyendo así a su bienestar integral y al logro de los objetivos de desarrollo sostenible.

5.3 Comprometidos con el ODS 5: Igualdad de Género



Como empresa comprometida con la promoción de la igualdad de género en el lugar de trabajo, en Netboss Comunicaciones reconocemos la importancia de garantizar oportunidades equitativas y un trato justo para todos sus empleados, independientemente de su género.

Desde 2021 tenemos implantado en la empresa un Plan de Igualdad que aborda diversas áreas relacionadas con la igualdad de género, promoviendo la inclusión y la diversidad en la organización. Este plan contempla políticas y medidas concretas orientadas a eliminar cualquier forma de discriminación por razón de género y a fomentar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los niveles y áreas de la empresa.

Una de las iniciativas clave del Plan de Igualdad de Netboss Comunicaciones es la promoción de la equidad salarial, mediante la revisión regular de las políticas de compensación y beneficios para garantizar que no exista discriminación salarial por razón de género. Además, se han establecido medidas para fomentar la presencia equilibrada de hombres y mujeres en puestos directivos y de liderazgo, promoviendo el desarrollo profesional y la capacitación de las empleadas para acceder a roles de mayor responsabilidad.

También hemos implementado acciones específicas para conciliar la vida laboral y personal, como la flexibilización de horarios, el teletrabajo y la ampliación de permisos parentales, con el objetivo de apoyar a sus empleados en la conciliación de sus responsabilidades laborales y familiares, independientemente de su género.

Además, en los planes de formación, llevamos a cabo programas de sensibilización y formación sobre la igualdad de género, dirigidos a todo el personal, para promover una cultura organizacional inclusiva y sin estereotipos de género.

Mediante políticas activas y programas específicos, desde Netboss Comunicaciones contribuimos a construir un entorno laboral más equitativo y diverso, donde hombres y mujeres puedan desarrollarse plenamente y alcanzar su máximo potencial.

5.4 Comprometidos con el ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico



La actividad de Netboss Comunicaciones se alinea estrechamente con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 8 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre "Trabajo Decente y Crecimiento Económico". Como empresa comprometida con la promoción del trabajo decente y el desarrollo económico sostenible, reconocemos la importancia de garantizar condiciones laborales seguras, estables y equitativas para todos sus empleados.

Apostamos por la seguridad laboral y la estabilidad en el empleo como pilares fundamentales en nuestra política de recursos humanos. Nos comprometemos a proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable para todos nuestros empleados, implementando medidas de prevención de riesgos laborales y promoviendo una cultura de seguridad en el trabajo, como lo demuestra, por ejemplo, el Comité de Seguridad y Salud. Además, garantizamos la estabilidad en el empleo a través de contratos permanentes

y políticas de retención de talento, ofreciendo oportunidades de crecimiento profesional y desarrollo personal a largo plazo.

Una de las iniciativas clave que en los últimos tiempos Netboss Comunicaciones ha llevado a cabo en materia laboral es una apuesta por la conciliación laboral y familiar a través del teletrabajo. La empresa reconoce la importancia de facilitar a sus empleados la posibilidad de trabajar desde casa para equilibrar sus responsabilidades laborales y familiares. El teletrabajo permite a nuestros empleados tener un mayor control sobre su tiempo y su vida personal, lo que les permite dedicar más tiempo a sus familias y a otras actividades importantes para su bienestar.

El acceso de los niños al colegio a la hora de entrada se ve facilitado gracias al teletrabajo, ya que los empleados no tienen que hacer uso de guarderías o servicios de madrugadores, lo que contribuye a mejorar la calidad de vida de los empleados y sus familias, y a reducir los gastos. Así mismo, se reducen los costes asociados con el transporte y los desplazamientos diarios al trabajo, así como, el tiempo invertido para cada una de esas acciones.

Además, el teletrabajo en Netboss Comunicaciones conlleva una serie de beneficios adicionales, como la disminución del estrés relacionado con los desplazamientos, la reducción del riesgo de accidentes en carretera y la disminución de la huella de carbono asociada con los desplazamientos diarios al trabajo. Los empleados también pueden disfrutar de un mayor aprovechamiento del tiempo efectivo al evitar los desplazamientos, lo que les permite ser más productivos y estar más enfocados en sus tareas laborales.

En el pasado ejercicio 2023, obtuvimos la certificación ISO 45001, norma internacional para sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo (SST), que establece requisitos para crear entornos laborales seguros. Implementar esta norma no sólo cumple estándares internacionales, sino que también consolida nuestro compromiso tangible con la seguridad y la salud de los trabajadores.

Nos alienamos con los principios del ODS número 8 al promover el trabajo decente y el crecimiento económico garantizando condiciones laborales seguras, estables y equitativas de nuestros empleados, así como promocionando la conciliación laboral y familiar y la reducción de la huella de carbono asociada con los desplazamientos diarios al trabajo. Mediante políticas activas y programas específicos, Netboss Comunicaciones contribuye a construir un entorno laboral más justo, inclusivo y sostenible para todos.

responsable y cuidado del medio ambiente. Reconocemos que cada acción individual cuenta y que todos podemos contribuir a la lucha contra el cambio climático.

Para lograr este objetivo, hemos establecido una serie de iniciativas que fomentan la eficiencia energética y la reducción de emisiones de CO2 en nuestras instalaciones. Esto incluye el fomento de prácticas de consumo responsable de energía, como apagar luces y equipos cuando no están en uso, optimizar el uso de la calefacción y el aire acondicionado, y utilizar dispositivos electrónicos con certificación de eficiencia energética. Así mismo, el compromiso con la conciliación familiar y la apuesta por el teletrabajo ayuda a reducir los gases de efecto invernadero minimizando desplazamientos de vehículos y reduciendo indirectamente el impacto en la huella de carbono.

Además, implementamos programas de concienciación y capacitación para nuestros empleados, con el objetivo de fomentar una cultura de cuidado del medio ambiente en el lugar de trabajo y en la vida cotidiana. A través de acciones formativas, promovemos la reducción de residuos, el reciclaje y la adopción de prácticas sostenibles en el hogar.

Estamos firmemente comprometidos con la mejora continua y la protección del medio ambiente trabajando para garantizar un futuro más sostenible para las generaciones venideras.

5.7 Comprometidos con el ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Solidarias



En Netboss Comunicaciones hemos demostrado un compromiso firme con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en concreto con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 16: promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, brindar acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

En diciembre del año 2023, implementamos un canal de denuncias con el objetivo de garantizar la prevención y sanción de delitos e irregularidades cometidas dentro de la empresa. Este canal de denuncias permite a los empleados y partes interesadas informar sobre cualquier acto ilícito o comportamiento inapropiado, asegurando al mismo tiempo la protección y el anonimato de los denunciantes.

Esta iniciativa demuestra nuestro compromiso con la justicia y la transparencia, promoviendo una cultura organizacional ética y responsable. Al garantizar que los delitos e irregularidades sean reportados y

sancionados, la empresa contribuye directamente a fortalecer las instituciones y promover la paz dentro de su entorno.

Además de la implementación del canal de denuncias, también hemos establecido un Protocolo de acoso, un Plan de igualdad y un Plan LGTBI. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con una sociedad más justa, inclusiva, igualitaria y respetuosa con los derechos de las personas.

El Protocolo de acoso tiene como objetivo prevenir y abordar cualquier forma de acoso dentro de la empresa, creando un entorno de trabajo seguro y respetuoso para todos los empleados. Este enfoque proactivo promueve la paz y la armonía en el lugar de trabajo, fomentando la confianza y el bienestar de los colaboradores.

El Plan de igualdad y el Plan LGTBI refuerzan el compromiso de Netboss Comunicaciones con la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Estos planes buscan eliminar cualquier tipo de barrera que impida el pleno desarrollo profesional y personal de todos los empleados, independientemente de su género, orientación sexual o identidad de género. Al promover la igualdad y el respeto, Netboss Comunicaciones contribuye a construir una sociedad más justa e inclusiva.

La actividad de Netboss Comunicaciones se alinea perfectamente con el ODS número 16 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. La empresa demuestra su compromiso con la paz, la justicia y el fortalecimiento de instituciones sólidas. Netboss Comunicaciones es un ejemplo de cómo las empresas pueden contribuir activamente a la construcción de una sociedad más justa, inclusiva y respetuosa con los derechos de las personas.

5.8. Comprometidos con el ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos



Desde Netboss Comunicaciones reconocemos la importancia de establecer alianzas y colaboraciones estratégicas para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En particular, nos comprometemos con el ODS número 17: fortalecer los medios de implementación y revitalizar la alianza global para el desarrollo sostenible.

Para alcanzar este objetivo, buscamos establecer alianzas y colaboraciones con otras empresas, organizaciones y actores relevantes, para trabajar conjuntamente y colaborativamente para cumplir los

6.1 Mejora continua y objetivos a largo plazo

Enfrentamos al reto de establecer una cultura de mejora continua en todas nuestras prácticas empresariales. Esto implica identificar áreas de oportunidad y establecer objetivos a largo plazo que nos permitan avanzar hacia un desempeño más sostenible y responsable. Nos comprometemos a evaluar regularmente nuestro desempeño en RSC y a implementar acciones correctivas para lograr una mejora continua. Estos planes incluyen evaluaciones regulares, planificación estratégica, capacitación y concientización, y colaboración con expertos y partes interesadas. A través de estos esfuerzos, nos comprometemos a avanzar hacia una gestión empresarial más responsable y sostenible.

Para lograr esto, hemos implementado planes y estrategias específicas:

- Evaluación y seguimiento regular: realizamos evaluaciones periódicas de desempeño en RSC para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Estas evaluaciones se basan en indicadores clave de desempeño y en los principios establecidos en la norma ISO 26000. A través de este proceso, podemos identificar brechas y establecer objetivos claros para mejorar nuestro desempeño en RSC.
- Planificación estratégica: desarrollamos planes estratégicos a largo plazo que incluyen metas y objetivos específicos en materia de RSC. Estos planes se basan en los principios de la ISO 26000 y abordan áreas clave como la gestión ambiental, la responsabilidad hacia los empleados, la ética empresarial y la relación con las comunidades locales. Al establecer objetivos a largo plazo, la empresa se compromete a trabajar de manera constante para lograr un desempeño cada vez mejor en RSC.
- Capacitación y concientización: La organización brinda capacitación y programas de concientización a sus empleados para promover una cultura de responsabilidad social. Esto incluye la difusión de los principios de la ISO 26000, la promoción de buenas prácticas empresariales y la sensibilización sobre temas relevantes en RSC. A través de estas iniciativas, la empresa busca involucrar a todos los miembros de su equipo en la mejora continua y el cumplimiento de los estándares de la norma.
- Colaboración con expertos y partes interesadas: La compañía busca colaborar con expertos en RSC y otras partes interesadas relevantes para obtener asesoramiento y orientación en la mejora continua de su desempeño. Esto puede incluir la participación en redes y asociaciones

- **Monitoreo del entorno empresarial:** nos mantenemos constantemente informados sobre las tendencias y cambios en el entorno empresarial. Esto incluye el seguimiento de avances tecnológicos, cambios regulatorios y nuevas demandas de los clientes. Al estar al tanto de estos cambios, desde Netboss Comunicaciones podemos adaptarnos rápidamente y aprovechar las oportunidades emergentes.
- Inversión en **investigación y desarrollo:** destinamos recursos significativos a la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías, productos y servicios. Esta inversión nos permite a mantenernos a la vanguardia de la innovación en nuestro sector y responder de manera efectiva a las necesidades cambiantes de los clientes.

6.3 Colaboración con los grupos de interés

La colaboración con los grupos de interés es esencial en el desempeño responsable de nuestra actividad. En Netboss Comunicaciones nos comprometemos a establecer relaciones sólidas y transparentes con nuestros empleados, clientes, proveedores, comunidades locales y otras partes interesadas relevantes. Buscamos entender y responder a las necesidades y expectativas de estos grupos, fomentando la participación activa y la comunicación abierta. La colaboración con los grupos de interés nos permite identificar áreas de mejora y desarrollar soluciones conjuntas que generen un impacto positivo en la sociedad. A través del diálogo abierto, la participación en iniciativas conjuntas, el establecimiento de alianzas estratégicas y la evaluación continua, buscamos generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente, en línea con los principios de la ISO 26000.

Hemos desarrollado planes y acciones concretos con el objetivo de fomentar y fortalecer la colaboración con nuestros grupos de interés. Algunas de las medidas que hemos implementado incluyen:

- **Diálogo abierto y transparente:** mantenemos una comunicación constante y abierta con nuestros grupos de interés, como clientes, empleados, proveedores, comunidades locales y organizaciones no gubernamentales. Promovemos un diálogo transparente para comprender sus necesidades, expectativas y preocupaciones, y buscamos establecer relaciones de confianza a largo plazo.

- Participación en iniciativas conjuntas: buscamos activamente oportunidades para colaborar con los grupos de interés en iniciativas conjuntas. Esto puede incluir proyectos de responsabilidad social, programas de voluntariado corporativo, campañas de sensibilización y otras actividades que promuevan el bienestar de la comunidad y el medio ambiente.
- Establecimiento de alianzas estratégicas: buscamos establecer alianzas estratégicas con otras empresas, organizaciones y entidades que compartan los mismos valores y objetivos en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Estas alianzas nos permiten ampliar el impacto de las acciones y generar sinergias para abordar desafíos sociales y ambientales de manera más efectiva.
- Evaluación y retroalimentación: realizamos evaluaciones periódicas para medir el impacto de nuestras acciones de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y recopilar retroalimentación de nuestros grupos de interés. Esta retroalimentación es utilizada para mejorar continuamente nuestras prácticas y adaptar las acciones a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

7. Conclusiones

Este documento describe nuestro compromiso con la sostenibilidad, las prácticas comerciales éticas y la participación de los interesados, guiado por los principios de la norma ISO 26000 y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El compromiso de la Dirección, a través de las palabras de nuestro CEO, José María Fernández del Arco, enfatiza el compromiso de Netboss Comunicaciones con la sostenibilidad, la responsabilidad social y la participación de los interesados. Destaca los logros de la empresa en estas áreas durante los últimos tres años y describe nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Esta memoria se ha elaborado de acuerdo con los principios y directrices de la norma ISO 26000, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. La empresa tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible, tener en cuenta las expectativas de los interesados, cumplir con las leyes aplicables e integrar estos principios en sus operaciones.

Misión y Valores. nuestra misión es ser una empresa ética e internacional que valora a sus empleados como su mayor activo. Los valores fundamentales de la empresa incluyen la fiabilidad, los servicios superiores, el compromiso y la satisfacción del cliente.

Objetivos de la Memoria de RSC. Este documento tiene como objetivo comunicar las acciones y logros de RSC de la empresa, promover la transparencia, establecer una base para el diálogo con los interesados, identificar oportunidades de mejora continua, cumplir con las normas legales, mejorar la reputación de la empresa y fortalecer la gestión de riesgos.

Contexto Empresarial. operamos en un entorno empresarial dinámico y competitivo caracterizado por una rápida evolución tecnológica y una creciente demanda de soluciones innovadoras. La empresa se ha establecido como líder en la prestación de servicios de telecomunicaciones y soluciones tecnológicas.

Participación de los Interesados. Desde Netboss Comunicaciones nos comprometemos a interactuar con nuestras partes interesadas, incluyendo empleados, clientes, proveedores, accionistas y comunidades locales. Tenemos como objetivo proporcionar un entorno de trabajo seguro, inclusivo y enriquecedor, garantizar la calidad de nuestros productos y servicios y reducir nuestro impacto ambiental.

Cumplimiento con la ISO 26000. En Netboss Comunicaciones hemos integrado los principios y directrices de la norma ISO 26000 en sus prácticas de RSC. Hemos adoptado un enfoque proactivo que cubre todos los aspectos de nuestras operaciones, desde la gestión de personas hasta las relaciones con los clientes y el impacto ambiental.

Áreas de Responsabilidad. Esta memoria describe las principales áreas de responsabilidad de Netboss basadas en los siete principios de la ISO 26000, incluyendo la rendición de cuentas, la transparencia, el comportamiento ético, la participación de los interesados, la legalidad, los derechos humanos y el medio ambiente.

Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En 2023, nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, comprometiéndonos con sus diez (10) principios en las áreas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.

Desafíos y Oportunidades Futuras. Desde Netboss Comunicaciones identificamos la mejora continua, la innovación y la adaptación al cambio, y la colaboración con los interesados como desafíos y oportunidades clave para nuestras prácticas de RSC.

Concluimos esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Netboss Comunicaciones enfatizando la importancia de implementar prácticas responsables y éticas en todas las áreas de la empresa y el compromiso continuo de la Dirección con la mejora y el impacto positivo de nuestra actividad en la sociedad.

En El Astillero a 1 de junio de 2024